

Seiring perkembangan perekonomian, tuntutan masyarakat akan kegiatan ekonomi yang melibatkan lembaga perbankan semakin meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya pengaruh kepercayaan, kualitas jasa, citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun secara bersama-sama.

Penelitian dilakukan di BRI Cabang Klaten. Sampel diambil sejumlah 120 responden yang merupakan nasabah di Bank BRI cabang Klaten minimal selama satu tahun. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis regresi dengan metode uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel citra perusahaan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BRI Cabang Klaten. Dan variabel kepercayaan, kualitas jasa, citra perusahaan dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BRI cabang Klaten. Kebijakan yang dapat dilaksanakan BRI Cabang Klaten adalah senantiasa mempertahankan citra baik yang telah berhasil dibangun dan kepuasan nasabah yang telah terwujud. Serta meningkatkan kepercayaan dan kualitas jasa agar dapat lebih optimal dengan cara yang kreatif melebihi standar perbankan sehingga dapat menjadikan nasabah loyal.

*Kata Kunci : Kepercayaan, kualitas jasa, citra perusahaan, kepuasan, Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Klaten.*